



# Manual de Participación Ciudadana

M30-Versión 2 - Mayo 2024

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Marco Normativo.....	3
4. Roles y responsabilidades .....	1
5. Documentos relacionados .....	2
6. ¿Qué es participación ciudadana? .....	2
7. Estrategia anual de participación ciudadana .....	3
8. ¿Cómo realizar espacios de participación ciudadana en ICETEX?.....	3
8.1 Espacios de cocreación, grupos focales y en genera sesiones con ciudadanos .....	4
8.2 Rendiciones de cuentas y audiencias públicas.....	5
8.3 Participación en planes, programas y proyectos normativos .....	7
9. Menú Participa.....	8
9.1. Participación para el diagnóstico e identificación de problemas.....	8
9.2. Consulta Ciudadana .....	9
9.3. Rendición de Cuentas .....	9
¿Cómo se debe rendir cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz? ....	10
¿Cómo los ODS ayudan a rendir cuentas con enfoque basado en derechos? .....	11
9.4. Colaboración e Innovación.....	11
9.4.1. ¿Cómo incentivar en la entidad los espacios de participación para codiseño y coproducción? .....	12
9.5. Control social .....	13
10. La participación ciudadana y la Responsabilidad Social .....	14
11. Definiciones .....	14





## Introducción

Este manual permitirá conocer como la entidad se puede relacionar con todos los actores que permite fortalecer la democracia participativa e integrar las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía. Es así, que este documento establece los lineamientos fundamentales para la formulación, implementación y monitoreo de estrategias destinadas a fomentar la participación de la ciudadanía y garantizar además una rendición de cuentas efectiva por parte de la entidad.

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para formular, implementar y monitorear las estrategias de participación ciudadana del Icetex. Así como, la forma en que se realizan los eventos de participación ciudadana con el propósito de optimizar las relaciones con nuestros grupos de interés y de valor.

### 2. Alcance

Este manual cubre los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana y está dirigido a todos los colaboradores del Icetex incluida la alta gerencia considerando que la política es transversal.

### 3. Marco Normativo

Para dar cumplimiento con la política de participación ciudadana y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés, este manual atiende la Ley 489 de 1998, Ley 850 de 2003, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 2195 de 2022 Ley 1757 de 2015, Decreto 1082 de 2021, Resolución 1519 de 2021 del MinTIC y CONPES 4070 Lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

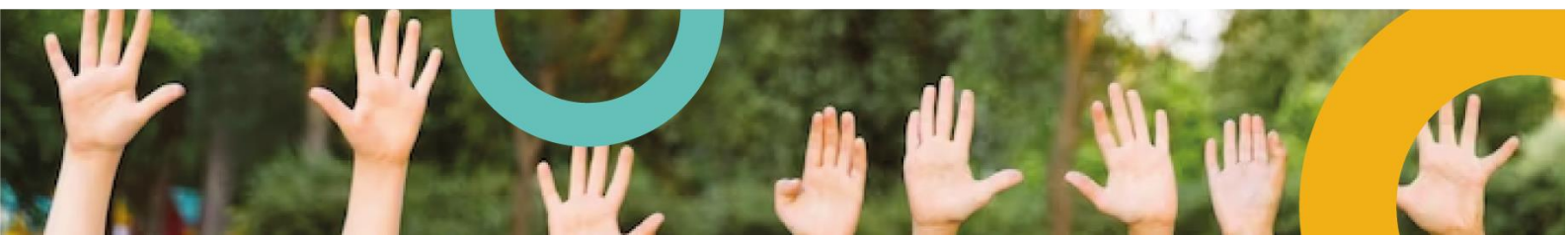


#### 4. Roles y responsabilidades

La participación ciudadana es una política transversal en la cual interactúan todas las áreas y/o grupos de la entidad. Sin embargo, en el siguiente cuadro se mencionarán los líderes de esta política y sus responsabilidades:

Dependencia	Rol	Responsabilidad
Oficina de Comercial y Mercadeo	Formular y realizar las actividades de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y evaluación de participación ciudadana incluyendo rendición de cuentas.	Ejecutores de actividades
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Equipo de Innovación y/o comunidad Icetex	Planificar y publicar en el portal web para conocimiento de la ciudadanía los eventos de participación que realizarán mes a mes.  Realización de banners y piezas gráficas relacionadas con participación ciudadana.	
Secretaría General-Grupo de Desarrollo y Transformación	Realizar capacitaciones relacionadas con el tema de participación ciudadana.	Apoyo en capacitaciones
Oficina Asesora de Planeación	Diseñar y monitorear del plan anual de participación ciudadana y estrategia de rendición de cuentas en articulación con las dependencias involucradas.	Articulador
	Analizar y publicar la evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Ejecutor de actividades
Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas a través del PAAC y ser miembro activo en la audiencia pública de rendición de cuentas y evaluador de la política de participación ciudadana a través de su evaluación independiente.	Ejecutor de actividades
Demás dependencias	Formular y someter a participación planes, programas y proyectos de la entidad. Así mismo, participar en la gestión y ejecución de los espacios de participación ciudadana.	Ejecutor de actividades

Es importante, resaltar que a lo largo del manual se detallaran aspectos importantes en el desarrollo de los eventos relacionados con participación ciudadana.



## 5. Documentos relacionados

Este manual tiene relación directa con los siguientes documentos y formatos los cuales puede descargar del sistema de gestión de la calidad de la entidad:

- a. **Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión-M23:** Este manual proporciona una guía detallada y estructurada para la implementación efectiva del MIPG en todas las áreas y procesos del ICETEX. Su enfoque se centra en el fortalecimiento de la gestión institucional.
- b. **Manual de lenguaje claro para colaboradores-M27:** Este manual presenta principios fundamentales y estrategias prácticas para mejorar la claridad y la accesibilidad de la comunicación interna y externa del ICETEX. Su enfoque se centra en eliminar barreras lingüísticas y garantizar que la información sea comprensible para toda la ciudadanía.
- c. **Formato de evaluación de espacios de participación ciudadana-F487:** Con este formato se evaluará la satisfacción de la ciudadanía o grupos de valor en el evento de participación ciudadana. Este formato podrá ser usado impreso o digital y deberá utilizarse en cada espacio de participación ciudadana.
- d. **Formato para informes de espacios de participación ciudadana-F488:** Este formato se trata de una plantilla digital para realizar los informes de los eventos de participación ciudadana, el cual deberá ser enviado a la Oficina Asesora de Planeación para que sea publicado en el menú de participa en la sección que corresponda.

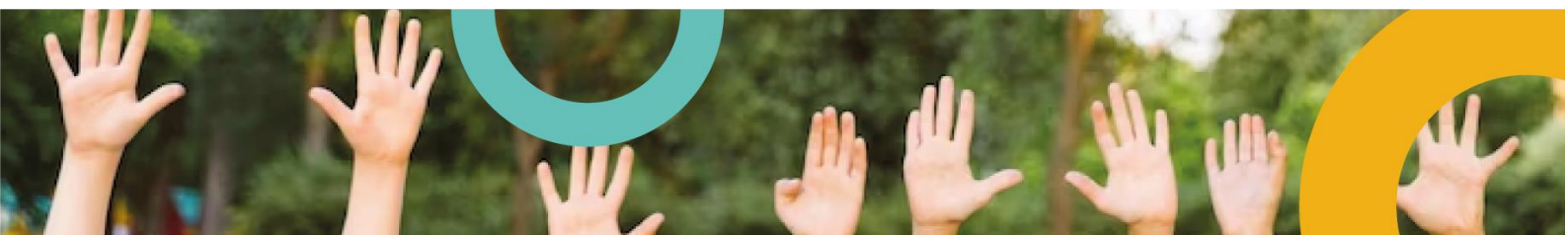
## 6. ¿Qué es participación ciudadana?

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (2023) la participación ciudadana es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones que toman las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública, dicha participación puede ser promovida por las autoridades en el desarrollo de sus políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, o darse por iniciativa de la misma ciudadanía.



En el ICETEX, la participación ciudadana se concibe como un proceso inclusivo y transparente que busca promover el **diálogo abierto y constructivo entre la entidad y la ciudadanía y grupos de valor**. Esto implica la creación de espacios y mecanismos de consulta, deliberación y retroalimentación que permitan a los diferentes actores **expresar sus opiniones, preocupaciones y propuestas para mejorar nuestra gestión**.

Dentro de los espacios de participación ciudadana que puede realizar la entidad se encuentran:



- a) Crear y ejecutar espacios de cocreación, grupos focales y/o sesiones con ciudadanos y grupos de valor para un dialogo abierto y participativo en la gestión de la entidad.
- b) Realizar rendiciones de cuentas regionales y audiencia pública.
- c) Someter a observaciones por parte de la ciudadanía los planes, programas y proyectos normativos en todas sus versiones, a través del menú participa.

## 7. Estrategia anual de participación ciudadana

El primer paso en la política de participación ciudadana es definir la estrategia anual de participación ciudadana y documentar las actividades que se van a desarrollar durante una vigencia. Este ejercicio, **lo realiza la Oficina Asesora de Planeación en compañía de las áreas que intervienen y participan en la política.** ([Ver punto cuatro](#))

En este plan se documentan las actividades en cada una de las etapas del ciclo de a gestión pública, los responsables, la fecha de inicio y fin y el producto o meta. Este, se publica en el menú participa en la opción de planes y estrategias de participación ciudadana <https://web.icetex.gov.co/planes-y-estrategias-de-participacion-ciudadana> y se ejecuta durante la vigencia de 1 año.

Se recomienda que el plan y la estrategia se formule entre octubre y noviembre teniendo en cuenta el presupuesto asignado a cada área y/o proceso. Este plan se debe someter a observaciones ciudadanas y posterior debe ser aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

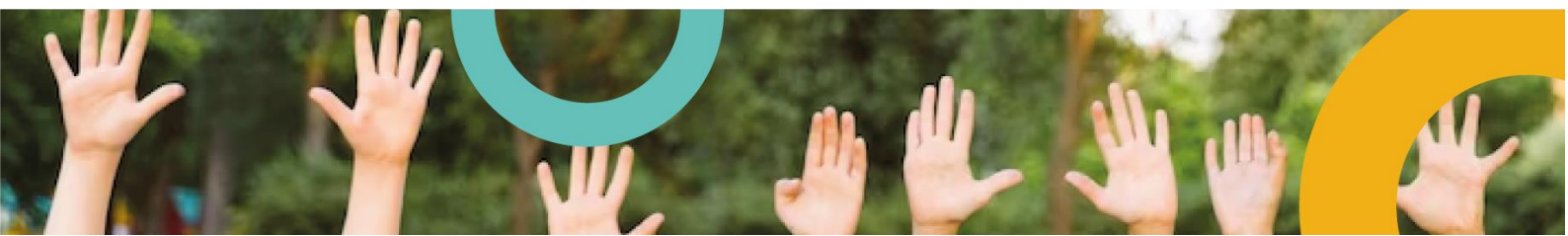
Así mismo, La oficina de Comercial y Mercado y la oficina asesora de comunicaciones deberán planificar, organizar y documentar todos los eventos de participación ciudadana que se realizarán durante cada mes, con el fin de publicarlos en el portal web e informar a los grupos de valor sobre estos. <https://web.icetex.gov.co/participa/calendario-de-eventos>

## 8. ¿Cómo realizar espacios de participación ciudadana en ICETEX?

Teniendo claras las actividades que se realizarán anualmente en la entidad que están documentadas en la estrategia y plan de participación ciudadana, en esta sección se explicará las actividades generales que se deben realizar para hacer un evento de participación ciudadana.

La participación ciudadana se debe realizar en todas las fases del ciclo de la gestión pública con el fin de interactuar con los ciudadanos y grupos de valor en el **diagnóstico, formulación, ejecución y seguimiento.**

Los espacios de participación ciudadana pueden **hacerse presenciales y/o virtuales** y deben tener el enfoque diferencial, poblacional y territorial utilizando **lenguaje claro y accesible**. Si requiere conocer más sobre el tema de lenguaje claro puede consultar los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y/o el manual interno M27-Lenguaje claro para colaboradores.



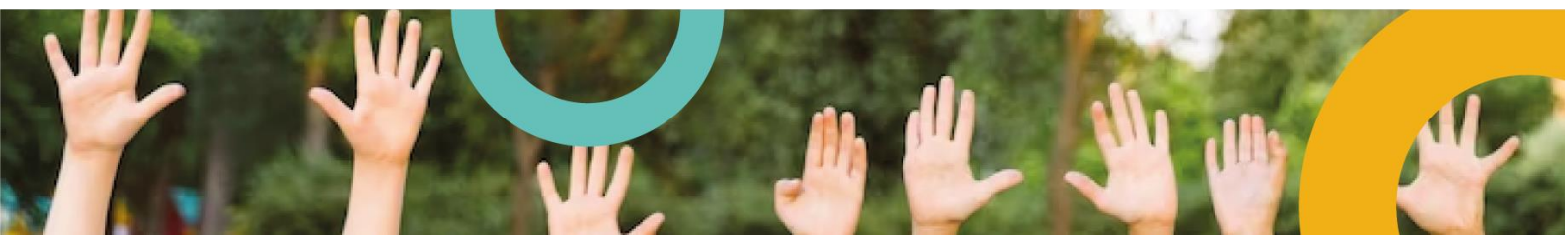


Dentro de los espacios de participación ciudadana que puede realizar la entidad se encuentran:

- a) Espacios virtuales o presenciales: cocreación, grupos focales, encuentros con plataformas estudiantiles e instituciones de educación entre otros y/o sesiones con los grupos de valor.
- b) Rendiciones de cuentas y audiencias públicas.
- c) Participación en la gestión de planes, programas y proyectos normativos a través de observaciones por parte de la ciudadanía a través del menú participa.

### 8.1 Espacios de cocreación, grupos focales y en genera sesiones con ciudadanos

PASOS PARA REALIZAR UN EVENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (espacios de cocreación, grupos focales, encuentros con plataformas estudiantiles e instituciones de educación entre otros)		
Etapa	Actividades	Responsables
Aprestamiento- diseño y preparación (Antes del evento)	Identificar y caracterizar el grupo al cual se dirigirá la actividad de participación y analice el entorno	Ejecutores del evento de participación por lo general Oficina de Comunicaciones, Oficina Comercial y de Mercadeo y Equipo de Innovación
	Definir la temática a desarrollar y establecer el mecanismo a utilizar para comunicarse con los invitados	
	Establecer los objetivos para la actividad definiendo el horizonte.	
	Identificar los medios de difusión del espacio y desplegar la logística y preparativos del evento.	
	Crear el contenido audiovisual que va a presentar y el insumo que necesite.	
Ejecución del evento (Durante)	Desarrollar el tema planificado.	Ejecutores del evento de participación por lo general Oficina de Comunicaciones, Oficina Comercial y de Mercadeo y Equipo de Innovación
	Aplicar la evaluación de espacios de participación ciudadana-F487 (puede ser digital o física)	
	Si existen preguntas por parte de los grupos de valor se deben contestar y/o garantizar que se redirija a las áreas correspondientes y posterior al evento se contesten sus preguntas.	
Seguimiento y evaluación (después del evento)	Constatar que se resolvieron las dudas de los participantes y se contestaron en el medio que solicitaron	Ejecutores del evento de participación por lo general Oficina de Comunicaciones, Oficina Comercial y de Mercadeo y Equipo de Innovación
	Realizar la memoria en el formato de informes de espacios de participación ciudadana-F488	

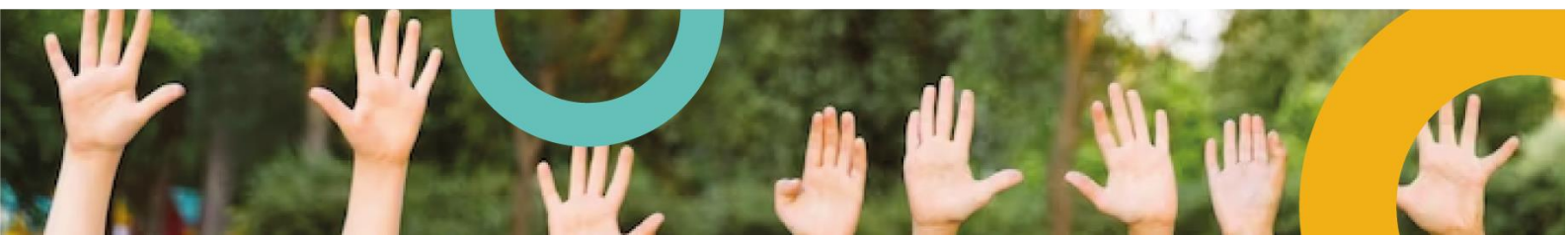


PASOS PARA REALIZAR UN EVENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (espacios de cocreación, grupos focales, encuentros con plataformas estudiantiles e instituciones de educación entre otros)		
Etapa	Actividades	Responsables
	Entregar digitalmente a la Oficina Asesora de Planeación en los siguientes 10 días posteriores a la ejecución del espacio el formato F488	
	Documentar las actividades que fueron exitosas, con el fin de poder compartir experiencias con otras áreas a través de los formatos de buenas prácticas y lecciones aprendidas de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación que aplica la entidad.	
	Publicar los informes de participación ciudadana enviados por las áreas. <a href="https://web.icetex.gov.co/planes-y-estrategias-de-participacion-ciudadana">https://web.icetex.gov.co/planes-y-estrategias-de-participacion-ciudadana</a>	Oficina Asesora de Planeación

## 8.2 Rendiciones de cuentas y audiencias públicas

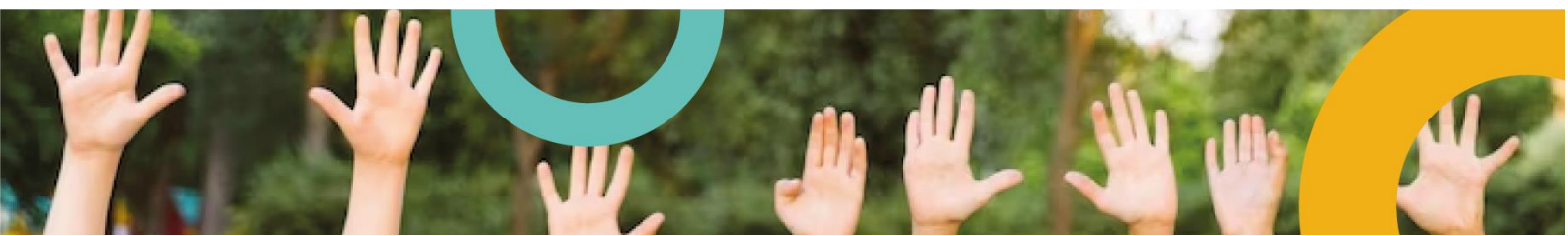
En el Icetex se realizan rendiciones de cuentas regionales y una audiencia pública al año. Para la realización de estas, se deben tener en cuenta unos pasos básicos y estar actualizados en los lineamientos del Departamento Administrativo-DAFP

PASOS PARA REALIZACIÓN DE RENDICIONES DE CUENTA Y AUDIENCIAS		
ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Aprestamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los objetivos de la rendición de cuentas ya sea regional o audiencia pública</li> <li>- Conformar equipo líder con diferentes dependencias y formalizarlo en acta para la audiencia pública.</li> <li>- Solicitar y consolidar la información insumo que se requiere para la audiencia y/o rendiciones regionales (informe de gestión de la entidad periodo determinado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Asesora de Planeación</li> <li>• Equipo líder de audiencia</li> </ul>
Diseño y preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar el plan de trabajo de la audiencia y/o rendición de cuentas definiendo actividades, responsables, tiempos y recursos</li> <li>- Realizar la estrategia de comunicaciones para la audiencia pública y/o rendición</li> </ul>	Oficina Asesora de Comunicaciones





PASOS PARA REALIZACIÓN DE RENDICIONES DE CUENTA Y AUDIENCIAS		
ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	<p>facilitando el acceso de diversas poblaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar los contenidos audiovisuales: Video especial de audiencia, invitaciones, micrositio con las cifras y logros.</li> <li>- Transmitir la audiencia o rendición en los canales de comunicación seleccionados.</li> </ul>	Oficina Asesora de Planeación en colaboración del equipo definido.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar y publicar en el portal el formulario de inscripción de temáticas, en el cual se recibirán las preguntas de la ciudadanía para que sean respondidas en la audiencia pública. <a href="https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-cudadana">https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-cudadana</a></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar en el portal web el Informe de gestión del periodo, plan de trabajo, invitación, formulario de inscripción de temáticas <a href="https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-cudadana">https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-cudadana</a></li> </ul>	
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar el espacio mencionando el cumplimiento de metas, logros, acciones de mejora, temas contractuales, cumplimiento de ODS (Educación), dificultades ente otros.</li> <li>- Responder las preguntas que los ciudadanos realizaron en el formulario.</li> <li>- Responder las preguntas en vivo realizadas por los diferentes canales dispuestos (chat, teléfono etc.)</li> </ul>	Equipo definido de audiencia y Oficina Asesora de comunicaciones.
Seguimiento y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar los espacios de rendición de cuentas en el formato establecido (F-487)</li> </ul>	Oficina Asesora de Comunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remitir respuestas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas.</li> </ul>	Oficina Comercial y de Mercadeo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar las respuestas en la página web y/o en los medios de difusión oficiales de la entidad.</li> </ul>	Oficina Asesora de Comunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la información de las encuestas aplicadas y utilizarla para mejorar la gestión del Icetex.</li> </ul>	Oficina Asesora de Planeación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y publicar el informe final de Rendición de Cuentas o audiencia pública, así como la evaluación de la estrategia.</li> </ul>	Oficina de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se realice audiencias públicas es indispensable que el cierre este a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno</li> </ul>	Oficina de Control Interno



PASOS PARA REALIZACIÓN DE RENDICIONES DE CUENTA Y AUDIENCIAS		
ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	para que valide la información presentada.	

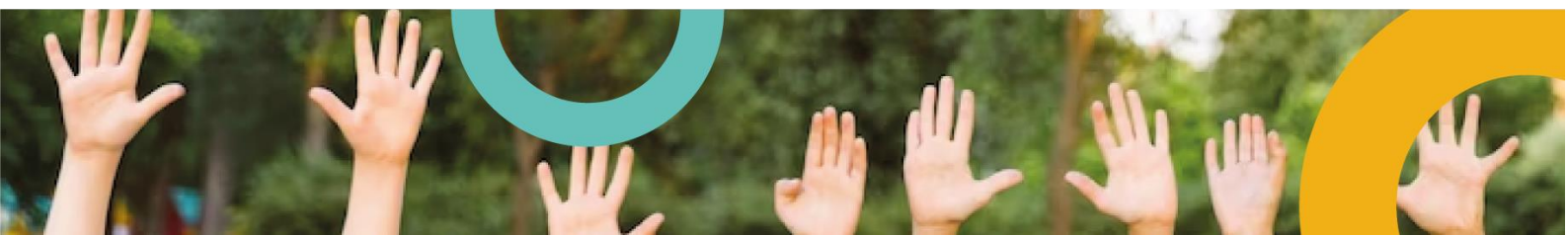
### 8.3 Participación en planes, programas y proyectos normativos

El Icetex dispone de un espacio de participación ciudadana a través del menú de participa que permite a los ciudadanos y grupos de valor **observar y participar en nuestros planes, programas y proyecto normativos** de la entidad, previo a su publicación definitiva.

Es importante que, en el caso de los planes y programas institucionales se publique en la página de consultas ciudadanas todas las versiones que se generen de estos. Asegurando que los ciudadanos estén informados sobre las actualizaciones y novedades que se realicen.

Esta participación la realizan todas las áreas de la entidad en la medida que necesiten formalizar un plan, programa o proyecto normativo. En este sentido, cada área deberá tener en cuenta los siguientes pasos:

Planes, programas y proyectos normativos	
1	Para realizar publicaciones de planes, programas y proyectos normativos debe crearse un caso en Aranda-Gestor de Servicios, de acuerdo con el procedimiento <a href="#">“Actualización y divulgación de información de productos y servicios” M1-3-06</a> establecido por la Oficina de Comercial y Mercadeo. Previo a este aranda debe alistar la información que se establece en los siguiente literales.
2	El plan, programa y proyecto normativo debe publicarse en el menú participa <b>mínimo 5 días hábiles</b> .  <b>Publicación de proyecto normativo:</b> <a href="https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas">https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas</a>  <b>Publicación de planes y programas:</b> <a href="#">participa/consulta/participación ciudadana en la formulación de planes y programas</a>
3	La publicación del plan, programa o proyecto normativo debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resumen breve del plan, programa o proyecto normativo sometido a participación</li> <li>✓ Fecha y hora de apertura y cierre en el cual recibirá los comentarios</li> <li>✓ Correo electrónico en el cual recibirá los comentarios.</li> </ul> <p><b>Para Proyecto normativos:</b> Tenga en cuenta la guía <i>“Guía de Mejora Normativa” (G243)</i>. Se debe publicar el documento técnico, el formato de acuerdo de junta F419, documento de proyecto normativo y el formato de mejora normativa F464</p>



	<p><b>Para Planes y programas:</b> Se debe publicar el documento (plan o programa) en PDF y los anexos si los tiene. Se sugiere, que cuente con la marca de agua de: “Borrador”</p>
4	<p>Para dar a conocer a la ciudadanía el plan, programa o proyecto normativo solicite previamente a la publicación a la oficina de comunicaciones <b>la creación de un banner o una pieza gráfica para redes sociales</b> en el cual se les informe a los ciudadanos sobre el proyecto.</p>
5	<p>Durante el proceso verifique en el correo si recibió alguna observación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Si recibió observaciones</b>, remita respuestas a los ciudadanos y diligencie la “<b>Formato de Mejora Normativa” (F464)</b> la pestaña cuatro (4) que corresponde a la “<b>Matriz de Observaciones y Respuestas</b>”, para que la publique en el mismo espacio donde tiene el plan, programa o proyecto normativo.</li> <li>✓ <b>Si no recibió observaciones</b>, solicite la publicación del mensaje: <b>“una vez terminado el plazo de observaciones no se recibieron por parte de la ciudadanía.”</b> en el mismo espacio donde publicó el plan, programa o proyecto normativo. En el caso de proyecto normativo es necesario diligencia el “Formato de Mejora Normativa” (F464) firmado.</li> </ul>

## 9. Menú Participa

Para el proceso de participación ciudadana es indispensable hablar del menú participa que está diseñado para promover la participación de la ciudadanía en la gestión institucional y se crea por disposición de la resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Este menú, tiene una estructura definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, quien generó una guía de ayuda a las entidades para su estructuración. (“Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública)

En el Icetex se estructuró el menú en cumplimiento de los lineamientos y se publicó en el portal web como un menú destacado <https://web.icetex.gov.co/participa>

En este espacio encontrará seis (6) secciones:

### 9.1. Participación para el diagnóstico e identificación de problemas



Consiste en la vinculación de los ciudadanos en la recolección y análisis de información para caracterizar adecuadamente la situación abordada e identificar problemáticas de sus grupos de valor.

Esta fase es desarrollada en dos grandes etapas; en primer lugar, es necesario identificar las particularidades de los ciudadanos usuarios o interesados con





los cuales interactúa la Entidad con tres propósitos: i) mejorar la oferta de servicios; ii) promover la participación; y iii) Adecuar la comunicación.

En segundo lugar, es fundamental poner a disposición de los ciudadanos, ejercicios de diagnóstico de necesidades sectoriales para que puedan disponer de información relevante para su análisis y posterior participación en el proceso de identificación de problemáticas y diagnóstico de necesidades.

En este espacio la entidad debe publicar:

- ✓ Caracterización grupo de valor
- ✓ Datos abiertos
- ✓ Encuestas de Percepción de la ciudadanía

## 9.2. Consulta Ciudadana



La **consulta a la ciudadanía** es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias, propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los planes institucionales, proyectos, normas y programas.

En este espacio se encuentran las siguientes opciones:

- Participación ciudadana de planes y proyectos institucionales
- Participación ciudadana de proyectos normativos
- Matriz de riesgos

Para ingresar a este espacio consulte: <https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana>

## 9.3. Rendición de Cuentas

El proceso de rendición de cuentas es la obligación de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

En este espacio documentaremos los eventos de espacios de rendición de cuentas y audiencias públicas que realice la entidad. <https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana>

Los pasos para hacer rendiciones y audiencias públicas los encuentran en el [punto 8.2](#) de este manual.



La rendición de cuentas de las entidades públicas tiene tres elementos centrales:

1. **Información:** proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos y construcción de paz.
2. **Diálogo:** tener la disposición de atender las preguntas incómodas y brindar explicaciones en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
3. **Responsabilidad:** desarrollar las capacidades institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificadas en dichos espacios. A la vez que se promueve la capacidad de la ciudadanía, medios de comunicación, sociedad civil y órganos de control para asegurar el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria.

En la estrategia de rendición de cuentas se debe identificar qué instrumentos y herramientas se utilizarán para caracterizar los intereses de los grupos de valor para así generar, procesar y divulgar información necesaria.

Es necesario que en el diseño de la estrategia se tengan en cuenta los siguientes atributos de la información pública:

- **Comprensible:** cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión.
- **Actualizada:** comportamiento en tiempo real de los hechos que describe.
- **Oportuna:** se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
- **Disponible:** es accesible a través de diversos medios.
- **Completa:** contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.

### ¿Cómo se debe rendir cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz?

Los principios de los derechos humanos y la conceptualización de la paz, en un sentido amplio, establece que el proceso de rendición de cuentas debe ser participativo, inclusivo y responsable. Así, el contenido de la rendición de cuentas debe incluir información sobre:

- ✓ **Los derechos humanos a cargo de la entidad:** Entendiendo que la entidad tiene una responsabilidad visible sobre el Derecho a la Educación, es importante evidenciar a través de mediciones el cumplimiento y los objetivos institucionales relacionados con este derecho.
- ✓ **Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión:** la entidad debe rendir cuentas sobre los esfuerzos realizados (procesos y resultados) y los recursos encaminados para alcanzar el cumplimiento del derecho a la educación.
- ✓ **Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad:** se rinden cuentas sobre las conductas públicas que afectan el respeto, garantía y protección del derecho a la educación.



- ✓ **El cumplimiento de las condiciones:** en la rendición de cuentas se debe informar y dialogar sobre la cantidad de los bienes y servicios (asequibilidad) que se disponen; su accesibilidad y adaptabilidad en tanto están disponibles para todos, y sobre sus condiciones de calidad (adecuados).
- ✓ **La lucha contra la desigualdad o la discriminación:** se debe rendir cuentas frente a los servicios educativos, y los derechos garantizados de la población que han tenido un trato diferente y perjudicial por motivos de raza, sexo, religión, condiciones vulnerables, entre otros.
- ✓ **Es muy importante** poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó el derecho a la educación en las condiciones de vida de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

## ¿Cómo los ODS ayudan a rendir cuentas con enfoque basado en derechos?

### 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Los ODS son la traducción de los derechos humanos en objetivos y metas asumidos por los países. Al analizar los ODS, el Icetex encontró relación con el N° 4, el cual está orientado a *“Garantizar la educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”*. La priorización de este objetivo se destaca en el Foro Político de Alto Nivel de las Organización de las Naciones Unidas en el 2019, ONU (Naciones Unidas, 2019). La entidad se alinea con estas metas a partir del propósito superior del Icetex en cuanto al acceso a la educación.

### 9.4. Colaboración e Innovación

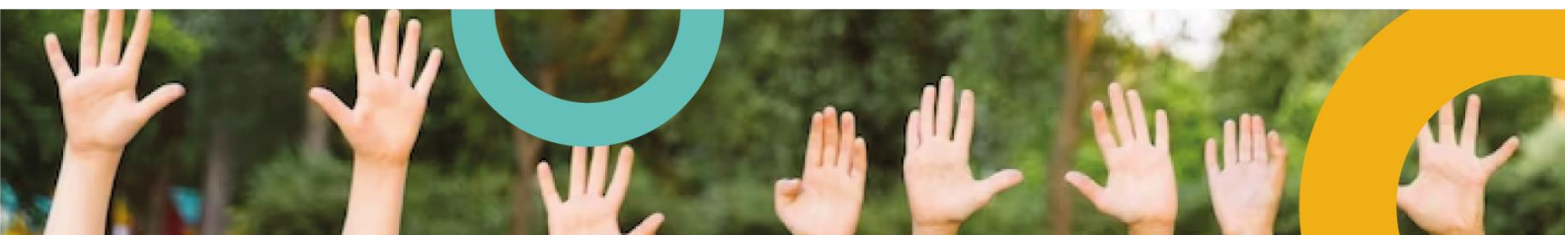


La colaboración e innovación abierta es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades, de modo que se establezcan redes de cooperación y sinergias que permitan comprender las problemáticas o necesidades de una población particular, abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución y lograr la selección final de las más viables.

El Icetex debe realizar espacios de co-diseño, co-creación y generación de ideas desde la política de innovación estableciendo una problemática de la entidad, para que sea resuelto a través de la colaboración ciudadana.

De acuerdo con los lineamientos de la Función Pública recomiendan que las entidades realicen los siguientes pasos:

- a) Identifique las actividades de colaboración e innovación abierta en el Icetex



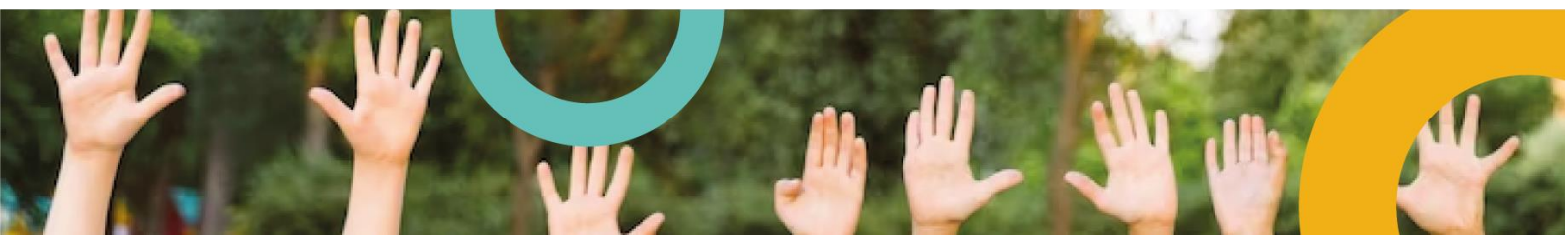


- b) Establezca los temas o problemáticas institucionales que requieren la colaboración e innovación abierta
- c) Publique en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#) la convocatoria del proceso de colaboración e innovación abierta con el fin de generar ideas para resolver el problema. La **convocatoria debe incluir**: el reto o problema definitivo, objetivo, antecedentes, requisitos o reglas de participación, resultados esperados y plazos.
- d) Publique un reporte con la frecuencia de votaciones externas brindadas a las diferentes propuestas de solución que se presenten frente a cada reto en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#)
- e) Publique en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#) los retos vigentes para el proceso de colaboración e innovación abierta, su estado de avance de acuerdo con el cronograma previsto y el plazo de vencimiento. Cada reto deberá contener un resumen del tema, sus plazos y las propuestas recibidas.
- f) Facilite a los participantes una herramienta de evaluación de las actividades
- g) Publique la propuesta elegida y los criterios de análisis utilizados para su selección desde el punto de vista de pertinencia, viabilidad técnica y costos.
- h) Divulgue el plan de trabajo para implementar la solución diseñada frente al reto.
- i) Publique la información sobre los desarrollos o prototipos de solución diseñados con base en el proceso de colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana y de los grupos de interés.

#### 9.4.1. ¿Cómo incentivar en la entidad los espacios de participación para codiseño y coproducción?

**Paso 1: Capacitación (experimentación permanente):** Es fundamental brindar los conocimientos necesarios al equipo líder del proceso de cocreación o coproducción para que se conozcan, comprendan y apropien las habilidades necesarias que garantizan el éxito de cada proceso particular, vinculado al pensamiento de diseño (design thinking) y la innovación. Sin embargo, la mejor forma de capacitar a las personas en temas de innovación es a través de la prueba y el error; es necesario que cada entidad esté abierta a la experimentación. Hablamos entonces de un aprendizaje continuo y permanente con base en una actitud de experimentación y emprendimiento.

**Paso 2: Sensibilización:** Es importante que un proceso de innovación y pensamiento creativo sea siempre voluntario. Se debe procurar que participen personas interesadas, entusiasmadas y comprometidas con el tema. Para adelantar un proceso de sensibilización frente a la importancia del pensamiento creativo se recomienda partir de las premisas contenidas en la guía: una introducción al Design Thinking del Instituto de Diseño de la Universidad de Stanford. Dichas premisas se referencian en la siguiente tabla de forma clara y en un lenguaje cercano, para que cada persona que entra a hacer parte del proceso pueda comprender la necesidad de estas



**Paso 3: Análisis de los factores de incidencia:** Deben identificarse factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) con el fin de fortalecer el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo proceso participativo.

Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía - Versión 1 - Julio 2019.pdf

## 9.5. Control social

El **control social** es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (los cuales deben ser acorde con la normatividad de la entidad), además de vigilar la correcta utilización de los recursos y bienes públicos. Si desea consultar el concepto de forma más amplia, se puede remitir a los artículos 60, 61 y 63 de la Ley 1757 de 2015.



De acuerdo con las disposiciones de la Función Pública en el marco de la publicación del “Menú Participa”, las entidades deben procurar facilitar el proceso de control social a través de sus grupos de valor, siguiendo las recomendaciones que se mencionan a continuación:

- a) Hacer un inventario con la clasificación de temas de interés para el control social y organizar por ámbito de vigilancia, incluyendo como mínimo los siguientes ítems: contratación, proyectos o programas institucionales, políticas públicas, proyectos de inversión o presupuesto y trámites institucionales, entre otros.
- b) Publicar la convocatoria a la ciudadanía cuando la entidad inicie la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público para que la ciudadanía esté enterada y ejerza la vigilancia correspondiente.
- c) Publicar información resumen de cada tema de interés ciudadano, para lo cual, debe indicar el tema objeto de vigilancia ciudadana, así como el avance de los indicadores de gestión asociados, los recursos asignados, la metodología de diálogo definida para interactuar con el grupo de control social, los plazos, las observaciones recibidas y las respuestas dadas por la entidad. Para esto, la entidad podrá diseñar su propio tablero de control.
- d) Publicar el registro sistemático de las observaciones de las veedurías ciudadanas y los correctivos que surjan de sus recomendaciones.
- e) Visibilizar reportes de avance de las decisiones tomadas e indicar el estado de estas (semáforo) y la frecuencia de participación.



- f) Publicar la información sobre las acciones de mejora y correctivos incorporados en la planeación institucional que se tomaron con base en las acciones de control social y veedurías ciudadanas

## 10. La participación ciudadana y la Responsabilidad Social

La responsabilidad social es el compromiso voluntario de las organizaciones (sean estas pública, privadas, o sin ánimo de lucro), con el desarrollo sostenible de la sociedad y la preservación del medio ambiente, a través de programas, proyectos y acciones que generen valor en la sociedad y sus grupos de interés.

La Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional del ICETEX, es la estrategia de innovación social que contribuye a impulsar proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior a través de su relacionamiento con los grupos de valor y grupos de interés mediante compromisos y acciones éticas y transparentes para gestionar sus riesgos e impactos mediante propósitos de valor estratégico en lo corporativo, social, ambiental y económico. Así mismo, incluye los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y al ODS 16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y al ODS 17 " Alianzas para Lograr los Objetivos".

En este sentido, la política de participación ciudadana tiene relación con la estructura de los propósitos de valor estratégico corporativo, social, ambiental y económico en el sentido de sostener un relacionamiento con los diferentes grupos de valor e interés socialmente responsable en la realización de los espacios de participación ciudadana mencionados a lo largo del presente manual.

## 11. Definiciones

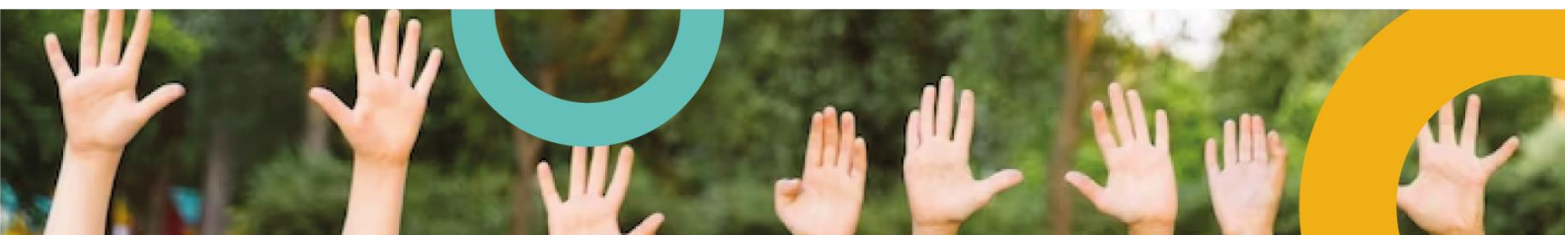
- **Plan:** es un documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.<sup>1</sup>
- **Programa:** Concreta los objetivos y tareas que se exponen en el plan.<sup>2</sup>
- **Proyecto normativo:** Es una propuesta formal de resolución o acuerdo de junta que busca crear, adicionar, sustituir, modificar o derogar una norma.
- **Grupo de valor** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.<sup>3</sup>
- **Grupo de Interés** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.<sup>4</sup>
- **Estado abierto** Es una forma de relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad, que: equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas,

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) *Glosario V7*

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) *Glosario V7*

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) *Glosario V7*

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) *Glosario V7*





fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción, e integra las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía<sup>5</sup>

- **Enfoque diferencial** Hace referencia al principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren de una especial protección y de una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder a información, bienes, servicios y espacios de participación en condiciones de igualdad<sup>6</sup>
- **Enfoque territorial** orientado a promover acciones de política pública coherentes con la realidad social, política y económica de los territorios. Reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas, entre otros, permite atender de forma adecuada las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, a la vez que se promueve una mejora permanente en los escenarios de relacionamiento<sup>7</sup>
- **Lenguaje Claro** estilo de comunicación que permite que la información requerida por los diferentes grupos de valor esté en un lenguaje cercano y familiar, de tal manera que pueden encontrar, comprender y usar la información de su interés para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2024) *Manual Operativo del MIPG v5*

<sup>6</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2024) *Manual Operativo del MIPG v5*

<sup>7</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2024) *Manual Operativo del MIPG v5*

<sup>8</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) *Guía para la Realización de Talleres de Lenguaje Claro*

